Conditions Particulières pour les services Tango TV – Service Télévision par IPTV

1. Définitions

Dans le cadre des présentes Conditions Particulières (« les Conditions Particulières »), les termes ci-dessous ont la signification suivante :

Service TV :
Service de télévision par IPTV décrit à l'article 3 des présentes et qui consiste à offrir au Client un service de télévision numérique (bouquets numériques de base et complémentaires) ainsi que des Services Numériques interactifs s'il y a lieu via le réseau internet à large bande.

Contenu:
Tout contenu audio, visuel ou audiovisuel, notamment les programmes de télévision repris dans les offres de base ou offres complémentaires, le Guide Electronique des Programmes , les œuvres figurant dans le catalogue « A la demande », les programmes relevant de bouquets thématiques, du contenu interactif lié ou non aux programmes de télévision, des applications web ou tout autre contenu accessible via l'Internet, accessible sur le terminal de réception (télévision ou ordinateur, etc.) du Client via le Service.

Contrat:
Le contrat conclu avec le Client, ensemble avec les Conditions Générales pour les Services Tango, les présentes Conditions Particulières pour les services Tango TV, les Conditions Particulières pour les services Tango Mobile et pour les services Internet Tango liées à l'offre Pack tango generation de Tango (ci-après « l'Offre ») valable le jour de la commande du Client.

Décodeur:
Solution technique, notamment tout équipement, y inclus ses accessoires éventuels (câbles, télécommande, clavier, etc), nécessaire au fonctionnement du Service TV et mis à la disposition du Client par Tango.

Interface Tango TV :
Ecran consacré au Service et accessible sur le terminal de réception du Client.

Guide Electronique de Programmes:
Guide électronique des programmes via l'interface Tango TV, permettant aux Clients de consulter les informations de programmation relatives aux services de télévision et de radio disponibles dans l'Offre.

Offre Pack tango generation :
Offre commerciale de Tango proposant une formule de quatre services associés (cf. services mobiles, fixes, accès à l'internet fixe, service de télévision par IPTV). Les services TV sont composés des services de télévision et radio numériques. Ces services de télévision peuvent faire partie d'une «offre de base » ou d'une « offre complémentaire».

Client :
La personne avec laquelle le présent contrat est conclu.

Services Interactifs:
Accès à un environnement interactif, tels que la gestion du direct, les vidéos « à la demande », services interactifs, Guide Electronique de Programmes, service de recommandations personnalisées suivant le choix exprimé par le Client et certaines applications type web, adaptées à l'interface Tango TV.

Service « A la demande » ou Video on Demand (ou VoD):
Service permettant au Client de pouvoir commander et visionner un programme audiovisuel proposé dans un catalogue dans le cadre du Service TV, moyennant paiement unitaire et/ou forfaitaire, et ce pour une durée déterminée et à titre temporaire.

Réseau internet :
Le réseau global et l'infrastructure utilisée par Tango dans le cadre de l'Offre et du fonctionnement du service Tango internet et du service TV.

Opérateurs d'accès : opérateur qui permet à Tango de bénéficier de l'accès au réseau internet fixe.

2. Documents contractuels

2.1. Les présentes Conditions Particulières ont pour vocation de décrire les conditions de fourniture du Service TV inclus dans les Offres Pack tango generation et les modalités dans lesquelles Tango met à disposition du Client ledit Service.

2.2. L'Offre Pack tango generation est une offre de type quadruple play et est composée d'un service d'accès à Internet fixe, d'accès à la TV numérique par IPTV, de services de téléphonie mobile et de téléphonie fixe. Les stipulations des présentes s'appliquent donc aux Offres Pack tango generation. Elles sont complétées pour le service d'accès à Internet fixe des Conditions Particulières pour les Services Internet Tango, pour les services de téléphonie mobile des Conditions Particulières pour les services Tango Mobile et des Conditions Générales pour les services Tango. En cas de contradiction entre les différents documents, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Particulières des autres services.

3. Description du Service TV

3.1. Description Générale du Service TV :

3.1.1 Le Service TV consiste en la mise sur le marché d'une offre commerciale composée de la distribution de

Contenu audiovisuel et de la mise à disposition de Services Interactifs s'il y a lieu sur le terminal de réception du Client.

3.1.2 Le Service TV est composé d'une Offre de base (bouquet de base) et d'Offres complémentaires (bouquets thématiques), d'un accès au service de Video on Demand et de Services interactifs s'il y a lieu, dont la composition exacte et les formules d'abonnement y afférentes sont décrites dans l'Offre faite au Client et reporté au Contrat.

3.1.3 Dès l'activation du Service et l'installation du Décodeur conformément à l'article 5 ci-après, le Client a accès à un certain Contenu, notamment l'Offre de Base et, le cas échant, une ou plusieurs Offres Complémentaires, le Guide Electronique des Programmes, certains Services Interactifs, le catalogue de vidéo à la demande.

Il peut commander des Offres Complémentaires ou autres Services Interactifs, via

1) le call center,
2) les points de vente de Tango,
3) lorsque disponible, via Internet, notamment sur www.tangotv.lu ou
4) lorsque disponible, via l'Interface Tango TV. L'accès aux Offres et Services Interactifs commandés se fait dans les meilleurs délais. En cas de commande à distance des Offres et Services (notamment la Video on Demand) via Internet ou via l'Interface Tango TV, le Client ne dispose pas de droit de renonciation de 7 jours ouvrables, pour les Offres de Services y compris les bouquets thématiques dont l'exécution a déjà commencé et pour lesquelles il a donné son accord.

3.1.4 Identifiants. Le Service TV comprend un dispositif technique qui permet au Client de subordonner l'accès à certains Contenus de son choix à l'utilisation de codes d'accès spécifiques ou identifiants (ci-après codes PIN). Ce système permet, par exemple, d'empêcher qu'un utilisateur mineur puisse visionner un programme qui pourrait lui être préjudiciable ou bien de commander des biens et services en ligne. Par défaut, les codes de contrôle parental sont activés, le Client devra désactiver ces codes de contrôle pour pouvoir accéder au service. Le Client peut modifier ses Codes PIN personnels. Le Client assume l'entière responsabilité quant à l'utilisation de ses identifiants et leur communication à d'autres utilisateurs. Toute utilisation qui est faite du Service TV après l'introduction du Code PIN du Client est réputée avoir été faite par le Client ou avec l'autorisation de ce dernier.

3.1.5 Service Clientèle. Un Service Clientèle est mis à la disposition du Client aux heures et numéros de téléphone indiqués dans l'Offre, sur www.tangotv,lu et sur la documentation remise au Client.

3.2. Offre de base :

L'Offre de Base mise à la disposition du Client est composée comme suit.

3.2.1. *Offre de Base* :
Il existe plusieurs Offres de Base, chacune comportant plus ou moins de services de télévision et de radio (nationaux et internationaux). Il s'agit du premier niveau de services offert au Client. Tango peut donner temporairement l'accès gratuit à cette Offre aux nouveaux Clients et ce, à titre promotionnel.

3.2.2. *Guide Electronique de Programmes* :
Application à disposition des Clients permettant de consulter les données de programmations des services de télévision et de radio disponibles sur le Service, ainsi que, le cas échéant, de programmer des enregistrements à la demande du Client. Les données reprises dans ce Guide Electronique de Programmes sont fournies par les services de télévision et de radio pour lesquelles Tango n'a aucune responsabilité en cas d'erreur ou d'omission.

3.2.3. *Accès au catalogue de Vidéo à la demande*. L'abonnement à une Offre de Base donne également au Client l'accès au catalogue de Vidéo à la demande. Le Client peut, au moment de son choix, commander et louer chaque élément du catalogue moyennant le paiement d'une redevance forfaitaire ou à l'unité. Les programmes ainsi loués seront à la disposition du Client pour une durée limitée indiquée lors de la commande et le paiement de la location sera comptabilisé conformément à l'article 11. Le prix par transaction (ainsi qu'un récapitulatif des commandes de moins de 90 jours) sera affiché sur l'interface du Service préalablement à la commande et est porté en compte sur la première facture suivant la commande. Le Contenu est livré au Client directement après la commande, ce dernier ne pourra donc pas y renoncer. Le Client ne pourra pas copier ou reproduire quelconque élément de ce catalogue. L'accès à ces programmes est soumis aux présentes Conditions Particulières.

3.2.4. *Accès aux applications interactives liées à des programmes de service de télévision*. Tango, peut, en collaboration avec certains services de télévision, proposer aux Clients de participer, de façon interactive, à certains programmes via la télécommande du Service (tels qu'un vote, un concours, jeux interactif, etc). Des coûts peuvent être portés en compte par participation et seront facturés via la facturation du Service. L'utilisation de ces applications interactives sera payante par transaction ou par programme. Le prix de la transaction est affiché sur l'écran du Client préalablement à la transaction et est porté en compte sur la première facture suivant la commande. La livraison du service est réalisée immédiatement après la commande, le Client ne pourra donc pas y renoncer.

3.2.5. *Accès au service de commande via le Service*. Dans les cas où cette fonctionnalité est disponible, elle permet aux Clients de pouvoir souscrire directement via le Service à certaines Offres Complémentaires ou applications supplémentaires. Les abonnements à ces Offres ou services seront portés en compte au moyen de la facturation du Service.

3.2.6. *Accès à certaines applications Internet Interactives*. Dans la mesure où ce type d'applications sont disponibles, le service permet aux Clients de pouvoir visiter des sites d'informations dans lesquels des partenaires de Tango peuvent présenter leurs produits et/ou services. Les informations présentées dans ces applications ne relèvent pas de la responsabilité de Tango. Tango ne peut donc être responsable du contenu de ces informations, ni des offres des tiers, ou du suivi ou service après-vente des commandes que le Client aurait passées. En ce qui concerne les Applications Internet Interactives, le Client reconnaît et accepte que les applications puissent être soumises à des conditions supplémentaires, par ex. des conditions relatives à l'accès à l'Internet ou à des applications de communication comme l'email. Pour pouvoir accéder à de telles applications, le Client devra accepter les conditions supplémentaires applicables qui lui seront communiquées par le moyen que Tango juge approprié.

3.2.7. *Les fonctions d'enregistrement, de pause, de retour ou d'avancée sur les programmes* dans la mesure où elles sont autorisées par les ayants droits sur ces programmes permettent au Client de pouvoir enregistrer des programmes de manière automatisée ou non sur le disque dur de son Décodeur et de les visionner à sa demande dans le cadre du cercle privé de la famille.

3.2.8. *Accès à un service de recommandations personnalisées*. Ce service permet au Client de recevoir des recommandations sur du Contenu qui pourrait l'intéresser. Ces recommandations, peuvent, suivant le choix exprimé par le Client, être personnalisées ou pas. Dans le cas où les recommandations sont personnalisées, elles peuvent être basées sur les données personnelles du Client, de celles de la famille ou d'un membre de celle-ci et son (leur) utilisation des services.

3.3. <u>Offres Complémentaires :</u>

3.3.1. A côté des Offres de Base, le Client peut également souscrire à une ou plusieurs Offres Complémentaires disponibles pour les Clients ayant déjà souscrit à une Offre de Base. Ces Offres Complémentaires payantes sont composées de services de télévision relevant d'une même thématique (« bouquets thématiques »)

3.3.2. Tango peut donner temporairement l'accès gratuit à des Offres complémentaires aux nouveaux Clients et ce, à titre promotionnel. L'accès gratuit auxdites Offres est soumis aux présentes Conditions Particulières.

4. Souscription au Service

4.1. La souscription au Service et l'utilisation de celui-ci supposent que :

- le Client dispose d'un téléviseur de réception compatible et équipé d'une prise SCART/peritel ou HDMI et d'un modem compatible avec le Service;
- le Client dispose, le cas échéant auprès de Tango, d'une ligne téléphonique fixe et d'un accès Internet large bande, d'une capacité suffisante compatible avec le Service TV ;
- sur la ligne concernée ne sont pas fournis des services de type d'accès Internet large bande par un autre opérateur qui sont incompatibles sur le plan technique avec le Service TV de Tango;
- la ligne concernée se situe dans la zone géographique couverte par le Service TV et est qualifiée par Tango tant au moment de la souscription qu'au moment de l'activation du Décodeur comme pouvant supporter le Service TV.

Le client peut raccorder plusieurs téléviseurs de réception au Service TV, sous réserve de la capacité technique (vérifier la disponibilité auprès de Tango), en fonction de la bande passante disponible sur sa ligne.

Tango tient à la disposition du Client des informations complémentaires sur les spécifications techniques relatives à la compatibilité de l'équipement du Client avec le Service TV. Pour le surplus, le Client est seul responsable de la compatibilité de son propre équipement avec ledit Service.

Le Client reconnaît et accepte que Tango peut, afin d'assurer la qualité et le support du Service, se connecter à distance et, le cas échéant, redémarrer et gérer l'équipement du Client relatif au Service TV et situé entre le point de terminaison du réseau internet et le Décodeur. Dans ce cadre, le Client appliquera les directives communiquées par Tango.

4.2. La souscription au Service implique l'installation et l'activation du Décodeur chez le Client et, dans certains cas, d'équipement technique supplémentaire. Lorsqu'il est possible de commander plusieurs Décodeurs, le Client règle pour chaque Décodeur commandé les frais de livraison, activation, configuration, installation, location ou vente y relatifs. Les conditions d'utilisation du Décodeur et de cet équipement technique sont décrites à l'article 8.

4.3. Déménagement : le Client qui déménage dans une zone où le Service TV est disponible peut emporter son Décodeur à sa nouvelle adresse et conserver ses réglages personnels. Dans ce cas, un nouveau rendez-vous devra être pris avec Tango pour installer le Décodeur et activer le Service TV existant à la nouvelle adresse.

4.4. La demande de souscription au Service peut être refusée pour l'un des motifs indiqués dans les Conditions Générales pour les services Tango en son article 3.6,

5. Installation et activation du Décodeur

5.1. Tango met le Décodeur à la disposition du Client, dans les limites des stocks disponibles et conformément à l'article 8. Suivant l'Offre, l'installation peut se faire par le Client lui-même, par Tango ou bien par des tiers techniciens agrées par Tango. Le Client s'engage à n'installer le Décodeur que sur la ligne convenue et suivant les instructions d'utilisation communiquées. Une fois le Décodeur installé, le Client doit l'activer en introduisant les identifiants qui lui sont demandés.

5.2. Dans l'hypothèse où les parties conviennent que l'installation sera effectuée par Tango, elles fixent un rendez-vous de commun accord. Tango n'est pas responsable des dommages occasionnés inévitablement à un bien lorsqu'elle exécute un travail nécessaire à l'installation ou à la désinstallation du Décodeur.

5.3. Sauf autre délai convenu avec le Client, Tango s'engage à mettre tout en œuvre pour activer le Service dans un délai indicatif de 6-8 semaines

6. Garanties relatives au Service

6.1. Tango s'engage à mettre en œuvre son expertise pour assurer au Client un Service ininterrompu de la meilleure qualité possible. En cas de problème, le Client est tenu d'en informer Tango le plus rapidement possible. Dans ce cas, Tango fera tous les efforts raisonnables qui sont en son pouvoir pour résoudre le problème survenu.

6.2. Le Service TV peut être interrompu en cas d'entretien, de réparation, de modification et du réseau internet par l'opérateur d'accès tiers. Si un manque de sécurité est constaté au niveau du Décodeur, Tango est également en droit d'interrompre le Service jusqu'à ce que la sécurité soit rétablie. Dans la mesure du possible, sauf en cas d'urgence et pour autant que cela soit raisonnablement faisable, le Client sera averti au préalable de l'exécution de travaux susceptible d'exercer une influence sur la réception du Service.

7. Modification du Service

Le Service est de nature évolutive. Tango se réserve le droit de modifier à tout moment non seulement les caractéristiques techniques du Service mais aussi les Offres et leur composition, notamment le nombre ou la nature des services de télévision et radio distribués ou la composition du catalogue A la Demande et ce, pour des raisons de politique commerciale, juridique, économique ou technique. Tango s'efforcera de garder une Offre plus ou moins équivalente. Tango informe le Client de telles modifications dès que possible et de manière appropriée. Aucune indemnité n'est due au Client du fait de ces modifications.

8. Décodeur

8.1. Location du Décodeur.

8.1.1 L'Offre prévoit une mise à disposition du Décodeur incluse dans l'Offre de Base et dans la limite des stocks disponibles, sous forme de location.

8.1. 2. Ce droit d'utilisation est strictement personnel et le Décodeur reste la propriété de Tango. Il ne peut être vendu, sous-loué, transformé, donné en gage ou en garantie ou prêté sous une quelconque forme à des tiers par le Client, qui ne peut en disposer d'aucune façon.

8.1. 3. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation du Décodeur en bon père de famille. Il est responsable de toute détérioration, perte, vol ou destruction du Décodeur, quelle que soit la cause du dommage, sauf si cette détérioration, perte, vol ou destruction est dû à Tango. Tango recommande au Client d'assurer le Décodeur auprès de sa compagnie d'assurance (dans le cadre de sa police multirisques habitation).

8.1.4. En cas de perte ou de vol du Décodeur, le Client doit en informer Tango le plus rapidement possible, en incluant, le cas échéant, une copie de la déclaration de vol déposée auprès des autorités compétentes. Le Client devra rembourser à Tango une somme forfaitaire de 254,35 € dans ce cas.

8.1.5. Tango est seule autorisée à modifier le Décodeur ainsi qu'à procéder à l'entretien, au remplacement et aux réparations éventuelles. En cas de non fonctionnement ou de fonctionnement défectueux du Décodeur, le Client s'engage à en informer immédiatement Tango en contactant le Service Clientèle et à rapporter le Décodeur à l'endroit et selon les modalités qui lui sont indiquées. Tango met tout en œuvre pour que, dans les limites des stocks disponibles, le remplacement soit effectué dans les meilleurs délais. Tango détermine seule quels sont les moyens techniques appropriés et la responsabilité de Tango se limite à ce remplacement. En cas de panne non imputable au Client ou d'intervention technique à distance sur le Décodeur, le Décodeur est réparé ou échangé gratuitement pendant la durée du Contrat, pour autant que le compte du Client ne présente pas d'impayés ou d'autres irrégularités. Tango n'est, en aucun cas, responsable pour la perte des données personnelles du Client stockées dans le Décodeur.

8.1.6. Le Client est tenu de restituer le Décodeur, ensemble avec ses accessoires et télécommandes, à l'endroit et selon les modalités qui lui sont indiquées, dans

son état initial, mis à part l'usure normale et ce, au plus tard dans les trois jours ouvrables qui suivent la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Si la restitution n'intervient pas dans ce délai, un montant de 254,35 € sera facturé au Client. Le Client est tenu de dédommager Tango pour toute dégradation ou défectuosité du Décodeur qui ne résulte pas de l'usage normal.

8.2. Achat du décodeur

8.2.1. Dans l'hypothèse où le Client choisit d'acquérir un Décodeur, Tango met le Décodeur à la disposition du Client, dans les limites des stocks disponibles sous forme de vente. Le Client devient propriétaire du Décodeur mais sa souscription au Service demeure strictement personnelle.

8.2.2. La livraison du Décodeur est censée accomplie au moment celui-ci est retiré par le Client ou arrive à l'adresse de livraison. Les frais de livraison sont à charge du Client.
En cas de livraison par Tango, le Client ou la personne désignée par ce dernier devra, dès réception du Décodeur, s'assurer de sa conformité.

8.2.3. Sans préjudice des droits légaux du Client, le Décodeur ou tout autre équipement vendu par Tango est couvert par une garantie «matériel » contre tout défaut matériel ou vice de fabrication. La durée de la garantie est de deux ans, sauf dispositions contractuelles contraires. Le délai prend cours à compter de la date de retrait ou de livraison du Décodeur ou de la date de la facture de tout autre équipement vendu par Tango. La garantie n'est valable que pour autant que le Client utilise l'appareil terminal en bon père de famille et dans des circonstances normales. La garantie ne sera accordée que sur présentation de la facture, du ticket de caisse ou du certificat ad hoc complété par Tango.

La garantie ne couvre pas :

a) les dommages de toute nature dont l'origine ne serait pas antérieure à la vente ;
b) les dommages, les dérangements et les défectuosités dus à une faute du Client ou dont la cause est extérieure à l'appareil: détérioration accidentelle, mauvaise utilisation ou mauvais entretien, non-observation des instructions du mode d'emploi, foudre, humidité, surtensions ainsi que tout autre cas de force majeure,
c) la réparation ou le remplacement des éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes, etc.), le remplacement des biens consomptibles (piles, batteries, papier, encre, etc.) et la fourniture en produits de nettoyage ;

La garantie n'est pas applicable :

- si le Client modifie ou répare le Décodeur lui-même ou avec les services de personnes non désignées par Tango;
- ou s'il enlève ou falsifie les numéros de fabrication et/ou les marques du Décodeur.

8.3. Le Client est expressément informé que Tango se réserve le droit de modifier à tout moment le Décodeur ou tout autre équipement, en cas de contraintes techniques ou en vue d'améliorer le Service. Ces modifications peuvent être effectuées à distance, de manière automatique mais, il est également possible que des nouveaux modèles de Décodeurs ou tout autre équipement soient mis sur le marché. Dans toute la mesure du possible, Tango essaiera de préserver la compatibilité des anciens modèles de Décodeur ou de tout autre équipement avec l'évolution du Service. Toutefois, lorsque cette compatibilité n'est plus possible, le Client doit faire les démarches nécessaires pour procéder au remplacement du Décodeur ou tout autre équipement s'il veut poursuivre sa souscription au Service.

8.4. Le Client reconnaît et accepte que ce Décodeur ou tout autre équipement protégé par différents droits intellectuels de Tango ou de ses fournisseurs et que sa composition doit être considérée comme confidentielle.
En ce qui concerne les éléments du Décodeur ou tout autre équipement ainsi protégés, Tango concède au Client un droit d'utilisation personnel et privé dans l'unique but de permettre la bonne prestation du Service. Toute utilisation non autorisée, en particulier le démontage, la combinaison avec du matériel non autorisé, la reproduction, la modification, la décompilation des programmes d'ordinateur, leur communication au public, leur installation sur du matériel autre, le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser du matériel autre que celui prévu par le Contrat, notamment des décodeurs, cartes ou modem pirates, permettant d'accéder au Service, est interdite et est susceptible de poursuites pénales. Dans certains cas, pour certaines composantes du Décodeur ou de tout autre équipement, des conditions de licence supplémentaires seront communiquées au Client pour certains programmes informatiques.
Le Client ne peut pas retirer ou camoufler les éventuelles mentions de propriété ou marques figurant sur le Décodeur ou tout autre équipement, enlever ou rendre invisibles les numéros de série de ses différentes composantes. Toute violation de ces obligations peut entraîner des poursuites civiles et pénales.

9. Droits intellectuels sur le Contenu

9.1. Le Contenu mis à la disposition du Client est protégé par la législation relative aux droits intellectuels, particulièrement par le droit d'auteur et les droits voisins et par d'autres droits exclusifs de tiers. Le prix payé par le Client comprend les montants qui sont alloués aux divers ayants-droits. Tango rappelle au Client que la piraterie nuit à la création artistique et que toute utilisation du Contenu qui n'est pas expressément autorisée ainsi que le contournement de mesures techniques de protection des œuvres constituent des actes de contrefaçon aux droits de Tango et de tiers, susceptibles de poursuites civiles et pénales.

9.2. Le Client reconnaît et accepte qu'il ne peut utiliser le Service, y inclus le Décodeur que pour son usage familial et privé. Il ne peut notamment pas procéder ou autoriser une utilisation, un enregistrement, une copie ou une fixation du Contenu par des tiers, soit en le diffusant, soit en le copiant pour des tiers. Le Client est averti que permettre à un tiers d'accéder au Service via le branchement sur le Décodeur ou la ligne du Client ou bien une utilisation commerciale du Service sont strictement interdits. Tango peut en outre bloquer ou restreindre l'enregistrement et la fixation de certains Contenus à la demande des ayant-droits sur ledit programme.

9.3. Le Client s'engage à ne pas contourner les éventuelles mesures techniques qui protègent le Contenu ou restreignent son utilisation et à respecter toutes les limitations qui lui sont communiquées quant à l'utilisation de ce Contenu. Le Client reconnaît que certains Contenus sont mis à disposition du Client à condition qu'il ne les enregistre pas.

9.4. Le Client garantit Tango contre toute plainte ou action de tiers résultant d'une utilisation illégale par le Client du Contenu ou du Service ou d'une utilisation non autorisée par le Contrat.

9.5. Sauf autorisation expresse, le Service est exclusivement destiné à l'utilisation dans le cadre du cercle privé de la famille. Toute autre utilisation contre paiement ou non est interdite. Il est notamment interdit de distribuer ou de communiquer au public le Service, en tout ou en partie, de le mettre à disposition, en dehors du cercle privé de la famille ou de le rendre public de quelque manière que ce soit. Le Client garantit Tango de tout recours suite à une utilisation non conforme aux présentes Conditions Particulières.

10. Responsabilité et Garanties

10.1. Tango met en œuvre tous les efforts raisonnables dont elle dispose pour assurer un service ininterrompu, un Service de bonne qualité et rectifier les éventuels mauvais fonctionnements. Toutefois, Tango ne donne aucune garantie quant à un fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service.

Outre les interruptions prévues à l'article 6.2., Tango peut interrompre le Service à tout moment, sans mise en demeure, préavis ni indemnités, lorsque

- l'installation terminale et privée est susceptible de porter atteinte au bon fonctionnement du Service ou du réseau de Tango en général;
- le Client utilise le Service de manière non autorisée, notamment en piratant ou en permettant le piratage des programmes.

10.2. Tango n'a aucune influence sur le Contenu des tiers et n'offre, par conséquent, aucune garantie sur la qualité, la légalité de celui-ci et n'assume aucune responsabilité corrélative. Elle n'est pas davantage responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par le réseau ou via le Service. De manière générale, Tango n'assume aucune responsabilité pour le Contenu et les modifications d'horaires ou de programmes édités par des tiers ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

10.3. Le Client est averti et accepte que l'utilisation du Service TV peut influencer la vitesse de son abonnement accès Internet et accepte cet inconvénient.

10.4. De manière générale, la responsabilité de Tango n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. De plus, le Client reconnaît et accepte que Tango n'assume aucune responsabilité pour des dommages immatériels ainsi que pour les dommages tels que les manques à gagner, les pertes de revenus, interruption d'activité, les pertes ou les détériorations de données. Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Tango serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à l'équivalent du montant correspondant à 3 mois d'abonnement au bouquet de base.

11. Prix, facturation et paiement

11.1. Pour les clients qui ont souscrit au Service, les montants qui ne sont pas dus au moment de la conclusion du Contrat ou de la livraison du Décodeur, sont facturés par le biais de la facture Tango du Client suivant les conditions et modalités prévues dans les Conditions Générales de Tango pour les services Tango. Ces conditions Générales sont disponibles sur demande ou bien sur le www.tango.lu.

11.2. La 1ère facture comprend

- les frais d'activation du Service;
- le cas échéant, les frais relatifs à la livraison, à l'activation, à la configuration et à l'installation du(es) Décodeur(s) et du Service TV et des services associés ;
- le cas échéant, le prix de la location de Décodeurs additionnels et/ou des options commandées calculé au prorata depuis le jour de son activation jusqu'au jour de l'établissement de la facture;
- le cas échéant, le prix de chaque Offre commandée, calculé lorsque l'offre est proposée sous forme d'abonnement au prorata depuis le jour de l'activation de cette Offre jusqu'au jour de l'établissement de la facture;
- les montants déjà connus comme dus pour la période de facturation suivante du Service.

12. Modification du Contrat

12.1. Tango se réserve le droit de modifier, les caractéristiques du Service ou les conditions contractuelles y relatives. Elle notifie ces modifications de la manière qui lui semble appropriée. La publication d'un avis sur l'interface tv du Service ou une mention sur la facture, sont réputées constituer des méthodes de notification appropriées.

12.2. Ces modifications entrent en vigueur immédiatement à moins qu'elles ne concernent une modification substantielle des conditions contractuelles en défaveur du Client ou une augmentation des prix des équipements ou une indexation (Indice STATEC). Dans ces cas, les nouvelles conditions deviennent applicables 30 jours calendrier après leur notification.

12.3. Le Client qui n'accepte pas une modification substantielle des conditions contractuelles en sa défaveur ou des présentes Conditions Particulières peut résilier le Contrat au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification, sans que l'indemnité de dédit dont question à l'article 15.2 des présentes Conditions ne soit due, ou sans pénalité, La résiliation par le Client devra intervenir par lettre recommandée à la poste.

A défaut de résiliation dans les délais précités, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions. Dans tous les cas, tous les montants relatifs aux Offres commandées dont la période de facturation a déjà été entamée, sont dus.

13. Données personnelles – Respect de la vie privée

13.1. Les données à caractère personnel fournies par le Client et les données collectées par Tango concernant l'usage que le Client fait du Service sont enregistrées dans les bases de données de Tango (177, rue de Luxembourg, L-8077 Bertrange). Ainsi, Le Décodeur est équipé d'un logiciel enregistrant et sauvegardant les manipulations exécutées à l'aide du décodeur.

13.2 Ces données sont traitées en vue

- de permettre la bonne exécution du Contrat et pouvoir fournir au Client les Services TV ou d'autres services audiovisuels;
- de permettre de formuler des recommandations personnalisées relatives aux Services TV ;
- de la gestion de la clientèle ;
- d'effectuer des études de marché et établissements de profils d'utilisation;
- de la recherche de la fraude comme, par exemple, des violations de droits intellectuels;
- de réaliser des opérations d'information ou de promotion sur les produits et services de Tango ou du groupe Belgacom, par tous moyens, notamment par lettre et/ou par e-mail.

13.4. Ces informations peuvent être personnalisées sur base de l'usage que le Client fait des services de Tango. Si le Client ne souhaite pas être sollicité dans ce cadre, il peut, à tout moment, s'y opposer en adressant sa demande à Tango S.A., Service Clients, BP 23, L-8005 Bertrange. Concernant les outils de recommandations personnalisées, le Client peut, s'il souhaite ne pas bénéficier de cette fonctionnalité ou s'il préfère recevoir des recommandations non personnalisées, désactiver cette rubrique/option.

13.5. Les données collectées peuvent être communiquées à des tiers dont les partenaires qui assistent Tango dans la fourniture des services de télévision ou audiovisuels, si cette communication est nécessaire pour fournir le Service ou si le Client a donné son consentement pour une telle communication ou bien si Tango est obligée par la loi de communiquer des données.

14. Conclusion et durée du Contrat

14.1. Le Contrat est conclu à partir du moment où Tango accepte la souscription du Client au Service. Toutefois, il est possible qu'à la suite de l'activation du Décodeur, Tango estime que la qualité du Service est insuffisante pour des raisons techniques qui n'apparaissent qu'à ce moment-là. Dans un tel cas, le Contrat est résolu immédiatement et de manière rétroactive sans donner lieu à une quelconque indemnité dans le chef d'une des parties.

14.2. Sauf convention contraire, le Contrat est conclu le jour de sa signature et prend effet pour le Service TV au moment de l'activation du service TV et/ou de l'acceptation de la demande enregistrée par Tango. Le Client recevra dans ce dernier cas, un document de confirmation (cf. Courrier d'activation) reprenant au moins ses noms et adresse, l'adresse de raccordement, les codes PIN et les prestations faisant l'objet du Contrat. Le Contrat est conclu pour une durée de 24 mois pour l'Offre de base. Il se renouvellera par tacite reconduction pour une durée indéterminée, au cas où le Client ne l'aurait pas dénoncé par lettre recommandée un mois avant son échéance. Au-delà, le contrat peut être dénoncé par le Client à tout moment, moyennant préavis d'un mois.

14.3. Au cours de l'exécution du Contrat, le Client peut commander les différentes Offres Complémentaires tels que les bouquets thématiques. Ces Offres complémentaires (bouquets thématiques) ont une durée d'un mois, sauf mention différente dans l'Offre, à compter de leur activation. Il est reconduit de mois en mois tacitement, sauf dénonciation écrite du client.

14.4. Si, pendant le Contrat, le Client a commandé des Offres dont la durée dépasse la date de la fin du Contrat énoncée à l'article 14.2. ci-dessus, le Contrat est, en ce qui concerne ces Offres, automatiquement prolongé jusqu'à la fin de la période de validité de l'abonnement en cours des Offres concernées.

15. Résiliation

15.1. Lorsque le Client désire mettre fin de manière anticipée au Contrat (comme indiqué à l'article 15.2. ci-après) ou à une offre thématique, ou si Tango doit résilier le Contrat en cas de non-respect par le Client de ses obligations, tous les montants relatifs au Service dont la période de facturation a déjà été entamée, sont dus.

15.2. Le Client consommateur peut mettre fin au Contrat avant son échéance normale, moyennant un préavis d'1 mois calendrier, notifié par lettre recommandée à la poste.

Dans le cas d'une résiliation anticipée pendant la période contractuelle initiale, Tango a la faculté d'exiger de plein droit une indemnité de dédit pour rupture anticipée du Contrat. Cette indemnité est fixée forfaitairement et irrévocablement comme suit :

- frais administratifs de désactivation au Service : 79 € conformément à la Liste des tarifs administratifs en vigueur ;

- en cas de Décodeur inclus dans l'Offre de Service Pack tango generation choisie et de résiliation pendant la période d'engagement des 12 premiers mois : le Client est redevable à Tango des redevances d'abonnement dues au titre des mois restant jusqu'au 12ème mois inclus et au paiement de 60% du montant dû au titre de la fraction non échue pour la période résiduelle, à compter du 13ème mois ;

- en cas de Décodeur inclus l'Offre de Service Pack tango generation choisie et de résiliation anticipée à compter du 13ème mois : le Client est redevable à Tango des redevances d'abonnement dues au titre des mois restant à concurrence de 60% du montant dû au titre de la fraction non échue à compter du 13ème mois jusqu'à l'échéance initiale ;

- le tout sans préjudice de frais administratifs et autres frais de gestion suivant Liste des tarifs administratifs en vigueur.

15.3. Dans le cas où l'Offre tango generation souscrite par le Client comportait un ou des équipements mis gratuitement à la disposition du Client et/ou loués par le Client, le Client devra restituer cet équipement dans les 3 jours ouvrables qui suivent la résiliation du Contrat suivant les modalités prévues à l'article 8.1.6 des présentes. Il en est de même dans le cas où Tango résilie le Contrat.

15.4. En cas de rupture anticipée du contrat à durée déterminée, une indemnité supplémentaire peut être demandée au Client ayant reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à un abonnement à durée déterminée. Cette indemnité équivaut au montant restant à courir conformément à la Liste des tarifs administratifs, reprenant la valeur résiduelle de l'équipement terminal pour chaque mois de la durée du contrat à durée déterminée.

15.5. Lorsque le Client résilie le contrat, il informe par écrit Tango du délai choisi pour la résiliation. Tango envoie au Client une confirmation de la date de résiliation en tenant compte des spécificités techniques.

15.6. En cas de décès du Client, les indemnités de résiliation anticipée ne sont pas dues et la période de préavis ne doit pas être prestée si les ayants droit notifient le décès à Tango par tout moyen écrit complété par un document justificatif.
Ces indemnités de résiliation ne sont pas dues si le Client peut prouver un déménagement hors zone couverte par le Service.

15.7. Le Contrat prend fin immédiatement, de plein droit, sans mise en demeure préalable, dans le cas où l'une des parties se trouve en état de cessation de paiement, insolvabilité financière, règlement collectif de dette, faillite ou liquidation.

15.8. Tango a le droit de résilier immédiatement le Contrat, de plein droit, sans mise en demeure préalable ni indemnisation pour le Client en cas de faute grave du Client, notamment en cas de :

- perturbation par le Client du Service ou, de manière générale, du réseau de Tango ou de l'Opérateur d'Accès ;
- utilisation non autorisée du Service ou du Décodeur, notamment piratage, tentative de piratage, mise à disposition de tiers du Contenu ;
- fraude ou doute sérieux quant à la solvabilité du Client.

De plus, en cas de dol ou fraude de la part du Client, Tango peut exiger, en plus du paiement du prix dû pour la période où le Service a été presté, le versement de dommages et intérêts couvrant tous les frais techniques, administratifs et juridiques résultant de ce dol ou fraude.

15.9. En cas de non-exécution par le Client de ses obligations contractuelles ainsi qu'en cas de non-respect des obligations qui incombent au Client en vertu d'un autre contrat qui le lie à Tango, cette dernière est en droit de suspendre tout ou partie du Service.

15.10. En dehors des cas prévus ci-dessus, chaque partie peut résilier, sans pénalités, le Contrat en cas de non-respect de ses obligations par l'autre partie.

La résiliation n'interviendra qu'après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendrier à compter de sa date de notification par tout moyen approprié si la résiliation est effectuée par Tango, par écrit si la résiliation est effectuée par le Client.

15.11. Dans la mesure où le Service est techniquement lié à l'existence d'une ligne téléphonique et/ou d'un accès Internet large bande auprès de Tango, toute suspension ou résiliation du Contrat entre Tango et le Client pour cette ligne téléphonique ou cet accès Internet aux torts du Client implique automatiquement la suspension ou la résiliation du contrat pour le Service aux torts du Client.

16. Cessibilité du Contrat et sous-traitance

16.1. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers que moyennant le consentement écrit et préalable de Tango. En cas de décès du Client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le Client décédé. La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat.

16.2. Tango est autorisée à céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle a en vertu du Contrat à un tiers. De plus, elle peut faire exécuter tout ou partie de ses obligations par un sous-traitant de son choix. Dans ce cas, elle reste responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution de ses obligations par le sous-traitant.

17. Droit applicable et Règlement des différends

17.1 En cas de difficulté et réclamations relatives à l'exécution du Contrat, le Client est invité à s'adresser au service à la Clientèle de Tango. à l'adresse Tango S.A., Service Clients, BP 23, L-8005 Bertrange.

17.2 Le Contrat est soumis au droit luxembourgeois. Toute contestation relative à son interprétation ou à son exécution est de la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois ordinaires.

17.3 Tout Client qui n'est pas satisfait du traitement réservé à une plainte peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (17, rue des Fossés, L 1536 Luxembourg) institué légalement auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,